

ABSTRAK

Ulfah Laela Nurjanah (1148020312) : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Banzai Ramen Cicalengka

Kebutuhan akan makanan yang tidak terbatas membuat para pengusaha melihat adanya peluang untuk membuat usaha di bidang kuliner. Bisnis kuliner dikembangkan sebagai pemenuhan kebutuhan makanan dengan berbagai jenis dan bentuk makanan yang ditawarkan agar menarik konsumennya. Usaha kuliner yang kini di gandrungi oleh para pengusaha di Indonesia khususnya di Cicalengka yaitu usaha kuliner yang salah satunya menjadikan mie ramen sebagai menu utamanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen baik secara parsial maupun secara simultan pada Banzai Ramen cabang Cicalengka.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, metode analisis statistik dengan menggunakan analisis regresi berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan uji korelasi, uji t, uji f, dan uji R^2 dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 20.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen baik secara parsial maupun simultan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 30,9% loyalitas konsumen Banzai Ramen Cicalengka dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan promosi. Sedangkan sisanya 60,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Loyalitas Konsumen